

**ANALISIS PREFERENSI DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP PROGRAM KPR SYARIAH
DI “DE PRIMA TUNGGULWULUNG”
(PERUMAHAN DENGAN KONSEP ISLAMI)
DI KOTA MALANG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi



Larasati Aulia

201610180312192

**PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2019**

**ANALISIS PREFERENSI DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP PROGRAM KPR SYARIAH
DI “DE PRIMA TUNGGULWULUNG”
(PERUMAHAN DENGAN KONSEP ISLAMI)
DI KOTA MALANG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi



Larasati Aulia

201610180312192

**PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2019**

SKRIPSI

ANALISIS PREFERENSI DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PROGRAM KPR SYARIAH DI "DE PRIMA TUNGGULWULUNG" (Perumahan dengan Konsep Islami) DI KOTA MALANG

Oleh :

Larasati Aulia
201610180311192

Diterima dan disetujui
pada tanggal 20 Juli 2019

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Aris Soelistyo, M.Si.

Zainal Arifin, S.E., M.Si.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,

Dr. Idan Zuhroh, M.M.

Hendra Kusuma, S.E., M.S.E.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS PREFERENSI DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PROGRAM KPR SYARIAH DI "DE PRIMA TUNGGULWULUNG" (Perumahan dengan Konsep Islami) DI KOTA MALANG

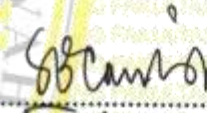

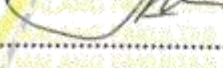

Yang disiapkan dan disusun oleh:

Nama : Larasati Aulia
NIM : 201610180311192
Jurusan : Ekonomi Pembangunan

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 20 Juli 2019 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dr. Sri Budi Cantika Yuli, S.E., M.M.
Penguji II : Hendra Kusuma, S.E., M.S.E.
Penguji III : Dr. Aris Soelistyo, M.Si.
Penguji IV : Zainal Arifin, S.E., M.Si.

1. 
2. 
3. 
4. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,




Dr. Idah Zuhroh, M.M.


Hendra Kusuma, S.E., M.S.E.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Larasati Aulia
NIM : 20160180312190
Program Studi : Ekonomi Pembangunan
Surel : larassyams@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan(plagiarims) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 09 Juli 2019

Yang Membuat Pernyataan,



Larasati Aulia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui preferensi dan kepuasan konsumen terhadap atribut-atribut yang mempengaruhi seseorang dalam memutuskan pembelian rumah dengan KPR Syariah di De Prima Tunggulwulung Kota Malang. Metode analisis yang digunakan adalah *Cohran Q test*, *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari wawancara menggunakan kuisioner, dan data sekunder diperoleh dari internal perusahaan dan eksternal perusahaan, seperti data tentang profil perusahaan. Hasil penelitian pada pengujian Preferensi Konsumen(*Cohran Q test*) dengan menggunakan SPSS 16 menunjukkan bahwa 18 atribut dugaan berkaitan dengan keputusan pembelian konsumen pada rumah di De Prima Tunggulwulung. Pada Uji Kepuasan Konsumen dengan rumus *Customer Satisfaction Index* menunjukkan nilai indeks kepuasan keseluruhan sebesar 80,42 sehingga termasuk pada kriteria “Puas”. Sementara pada hasil uji tingkat kepentingan dengan *Importance Performance Analysis*, terdapat 3 (tiga) atribut yang masuk pada kuadran I/prioritas, yaitu atribut lokasi dan akses, kemudahan kepengurusan dan kualitas informasi.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, KPR Syariah, Preferensi.

Abstract

This research was proposed to know the preference and satisfaction of consumers on attributes that affect a person in deciding on any proposition for the purchase of a house with KPR Syariah in De Prima Tunggulwulung, Malang City. The analytical method used was Cohran Q test, Customer Satisfaction Index (CSI, and Importance Performance Analysis (IPA). The used data in this research was primary data that got from the objective interview's with questionnaire, and secondary data obtained from internal and eksternal data of company, like a profil company. The result of this research on testing preference of consumers (Cohran Q test) by the use SPSS 16 showed that 18 attributes that connect to consumer's decision in De Prima Tunggulwulung. For the satisfaction of service consumers with the formula of Customer Satisfaction Index showed a value of total satisfaction as much as 80,42 that criteria was "Satisfied". While on the result of test the importance with Importance Performance Analysis, there are three attributes that come on quadrant I(main priority), namely location and access, ease of administrasion and quality of information.

Keywords :*Customer Satisfication, KPR Syariah, Preference.*



KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.

Puji syukur yang teramat dalam saya haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Segala, atas percikan kasih, hidayat, dan taufiq-Nya sehingga Skripsi dengan judul “Analisis Preferensi Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Program KPR Syariah di “De Prima Tunggulwulung” (Perumahan Dengan Konsep Islami) Di Kota Malang” ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan.

Teriring do’a sholat semoga senantiasa melimpah ke haribaan Muhammad SAW., Rasul akhir zaman, penutup para Nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Dan semoga tumpahan do’a dan sholat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada’, para mushonnifin, para ulama’, dan seluruh umatnya yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Malang, Bapak Dr. Fauzan, M.Pd.
2. Ibu Dr., Dra., Idah Zuhroh., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang
3. Ketua Program Studi, Bapak Hendra Kusuma, S.E, M.S.E
4. Bapak Pembimbing Utama : Bapak Dr. Aris Soelistyo, M.Si dan Pembimbing Kedua : Bapak Zainal Arifin, M.Si
5. Bapak/Ibu Penguji Bapak Hendra Kusuma, S.E, M.S.E dan Ibu Dr. Sri Budi Cantika Yuli, M.M
6. Ucapan terimakasih secara khusus penulis sampaikan kepada orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberi semangat dan dukungan

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan do’a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya

tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai, Amiin.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terimakasih.

Billahittaufiq Wal Hidayah.

Malang, 24 Juli 2019

Larasati Aulia



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Manfaat dan Tujuan Penelitian	4
BAB II. KAJIAN TEORI	
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	6
B. Persamaan dan Perbedaan Dengan Penelitian Terdahulu	8
C. Teori Kajian Pustaka	9
D. Kerangka Pikir Penelitian	39
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	43
B. Metode Penelitian	43
C. Metode Pengambilan Sampel	43
D. Definisi Operasional Variabel dan Penentuan Atribut	45
E. Teknik Pengumpulan Data	47
F. Model Analisis Data	47
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	54
B. Deskripsi Data	61
C. Analisis Data	66
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	87
B. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	91



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Skema Transaksi Murabahah	12
Gambar 2. Model Perilaku Konsumen Menurut Assael (2001).....	18
Gambar 3. Model Perilaku Konsumen Menurut Kotler Dan Keller(2008)	20
Gambar 4. Tingkat Kepuasan Konsumen	25
Gambar 5. Preferensi Individual	31
Gambar 6. Kurva <i>Indifference</i>	32
Gambar 7. Grafik <i>Budget Line</i>	34
Gambar 8. Efek dari perubahan pendapatan di <i>Budget Line</i>	36
Gambar 9. Efek dari perubahan harga di <i>Budget Line</i>	38
Gambar 10. <i>Income Consumption Curve</i>	39
Gambar 11. Kerangka Pikir Penelitian.....	42
Gambar 12. Matriks <i>Importance-Performance</i>	52
Gambar 13. Struktur Organisasi di De Prima Tunggulwulung.....	59
Gambar 14. Mekanisme Akad Pembelian Rumah Di De Prima Tunggulwulung	60
Gambar 15. Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	78

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2. Simulasi <i>Budget Line</i>	33
Tabel 3. Daftar Atribut Dugaan Berdasarkan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan di De Prima Tunggulwulung	46
Tabel 4. Skala Tingkat Kinerja Atribut De Prima Tunggulwulung	46
Tabel 5. Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i>	50
Tabel 6. Nilai Bobot Tingkat Kinerja Dan Tingkat Kepentingan	51
Tabel 7. <i>Schedule</i> Pengambilan Data Dengan Kuisioner Selama Bulan Oktober 2018.....	53
Tabel 8. Karakteristik Demografi Responden Di De Prima Tunggulwulung ...	63
Tabel 9. Hasil Pengujian <i>Analisis Cochran Q Test</i> dengan SPSS Versi 16.....	67
Tabel 10. Atribut Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Hasil Uji Cohran Dengan SPSS Versi 16	68
Tabel 11. Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> Secara Keseluruhan	75
Tabel 12. Sebaran Atribut Pada Diagram Kartesius	79

Lembaga Informasi dan Publikasi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang



Tanda Terima Cek Plagiasi Sementara

Tanggal 23 Agustus 2019.

KODE

A

Nama

Larasati AULA

NIM

201610180312192

Jurusan

EKONOMI PEMBANGUNAN

Naskah Publikasi

Terjemahan Abstrak

Penerima

Eka Fitri Anggraini



DAFTAR PUSTAKA

- Abalo, J. Varela, J. Manzano, V. 2007. *Importance Values For Importance-Performance Analysis : A Formula for Spreading Out Values Derived From Preference Rankings*. University of Sevilla : Spain.
- Almatarnah, R.T. (2013). *Choices and changes in the housing market and community preferences: Reasons for the emergence of gated communities in Egypt: A case study of the Greater Cairo Region, Egypt*. Ain Shams Engineering Journal, 4(3), 563-583.
- Aritonang, R.L. 2005. Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Gramedia.
- Assael, H. 1992. *Consumer Behaviour and Marketing Action*. Di dalam Astuti, E.R.P. Analisis Perilaku Konsumen Produk Minuman Suplemen Di PT Gatorade Indonesia, Jakarta. Skripsi. Jurusan Teknologi Industri Pertanian. Fakultas Teknologi Pertanian. Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Bajari, P.; Kahn, M. E. 2005. *Estimating Housing Demand with an Application to Explaining Racial Segregation in Cities*. Journal of Business and Economic Statistics. Volume 23 Issue 1 (Jan). Pp. 20-33.
- Barber B.Terrance O. 2001. *Boys Will Be Boys: Gender, Overconfidence and Common Stock Investment*, *Quarterly Journal of Economics*: 261-292
- Barlow, J. Childerhouse, P. Gann, D.; Hong-Minh, S. Naim, M. Ozaki, R. 2003. *Choice And Delivery In Housebuilding: Lessons From Japan for UK Housebuilders*. Building Research and Information. Volume 31 Issue 2 (Mar/Apr). Pp. 134-145.
- Chia, J. Harun, A. Kassim, A.W.K. Martin, D. Kepal, N. 2016. *Understanding Factors That Influence House Purchase Intention Among Consumers In Kota Kinabalu : An Application Of Buyer Behavior Model Theory*. UMS : Malaysia.
- Devkota D., Rauniyar G.P., Parker .W.J. 1998. *The Role Of Gender and Ethnicity in Household Decision Making : Evidence From Rural Nepal*. Massey University : New Zealand
- Edelstein, R. H.; Tsang, D. 2007. *Dynamic Residential Housing Cycles Analysis*. Journal Real Estate Finance Economics. Volume 35 Issue 3 (Oct). Pp. 295-313.
- Engel, J. F., R. D. Blackwell dan P. W. Miniard. 1994. Perilaku Konsumen. Edisi Keenam. Jilid I dan II. Budiyo, penerjemah. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Gabriel, S. A.; Painter, G. 2003. Pathways to Homeownership: An Analysis of the Residential Location and Homeownership Choices of Black Households in Los Angeles. *Journal of Real Estate Finance and Economics*. Volume 21 Issue 1. Pp. 87-109
- Goodman, A.C. 1990. *Demographics of Individual Housing Demand*. Regional Science and Urban Economics. Volume 20.
- Hadi, Amirul. 1998. Metodologi Penelitian Pendidikan. Pustaka Setia : Bandung
- Hempel, D. J.; Punj, G. N. 1999. *Linking Consumer and Lender Perspectives in Home Buying: A Transaction Prices Analysis*. The Journal of Consumer Affairs. Volume 33 Number 2. Pp. 408-435.

- Hurtubia R.; Gallay O.; Bierlaire M., 2010, *Attributes of Household, Locations and Real Estate for Land Use Marketing*. Working Paper 2.7
- Illieska, Karolina. 2013. *Customer Satisfaction Index-As A Base For Strategic Marketing Management*. University St Kliment Ohridski : Macedonia
- Kasmir. 2006 *Kewirausahaan*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Kertajaya, Hermawan. 2005. *On Brand*. Jakarta : Gramedia.
- Kotler, Philip. Keller, K.L. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Jakarta: Indeks.
- Majid, R. Said, R. Daud, M.N. 2010. *The Impact Of Buyers Demography On Property Purchasing*. Univ. Tech. Mara : Malaysia
- Mauludyo, F.H. Aprianingsih, A. 2015. *Factors Influencing Consumer Buying Intention For Housing Unit In Depok*. Institut Teknologi Bandung : Bandung
- Mishitelli, Vincent. 2000. *Your New Restaurant*. Holbrook : Adams Media Corporation
- Muhmin, Abdul. 2002. *Effects of Supplier's Marketing program Variables on Industrial Buyers' Relationship Satisfaction and Commitment*. Journal of Business and Industrial Marketing, Vol. 17 No.7 p. 637-651.
- National for Bussiness, Energy dan Industrial Strategy. 2017. *Research On Buying and Selling Homes*. The National Archives : London
- Pearce, John A., Robinson, R.B. 1997. *Manajemen Strategi : Formulasi, Implementasi dan Pengendalian*. Jilid 1. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Pindyck, Robert S., Rubinfeld, Daniel. 2013. *MICROECONOMICS*. Perason Education :USA.
- Priatiningsih.2017.Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktek Akad Murabahah. UIN Walisongo : Semarang
- Rachmawati, E.N. Ghani, A.M. 2015. *Akad Jual Beli Dalam Perspektif Fikih dan Praktiknya Di Pasar Modal Indonesia*. Univ. Malay : Malaysia
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Cetakan Ketiga. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Rao,Purba.1996. *Measuring Consumer Perceptions Throigh Factor Analysis*. The Asian Manager (February-March).
- Rappaport, J. 2008. *Consumption Amenities and City Population Density*. Regional Science and Urban Economics. Volume 38 Issue 6
- Schiffman, L.G. dan L.L. Kanuk. 2008. *Consumer Behaviour*. Prentice Hall, Inc., Englewood Cliffs : New Jersey
- Setiadi, Nugroho. 2003. *Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Kencana
- Simamora, B. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Sridawati. 2006. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Masyarakat Terhadap Penggunaan Kartu Pembayaran Elektronik di Propinsi DKI Jakarta dan Jawa Barat*. *Skripsi*. Departemen Ilmu Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Manajemen. Institut Pertanian Bogor : Bogor.
- Sumarwan, U. 2003. *Perilaku Konsumen*. PT Ghalia Indonesia. Bogor.
- Sunarto, 2006. *Perilaku Konsumen*. AMUS Yogyakarta: Yogyakarta.

- Swastha DH, dan Irawan. 2002. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty : Yogyakarta.
- The National Association of Realtors. 2015. *Home Buyer and Seller Generational Trends*. Research Division : New York.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Service, Quality & Satisfaction*. Andi : Yogyakarta.
- Vaugan, G. A. 1976. Sources of Downward Bias in Estimating the Demand Income Elasticity For Urban Housing. *Journal of Urban Economics*. Volume 3 Issue 1 (January 1976). Pp. 45-56.
- Windoyo, Rizky Febri. 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen*. Skripsi Sarjana Manajemen. Universitas Diponegoro : Semarang.
- Yakob, H., Yusof, F. & Hamdan, H. 2012. Land use Regulations Towards a Sustainable Urban Housing: Klang Valley Conurbation. *Procedia - Social and Behavioral Science*, 68(0), 578-589.
- Zeithaml, Valerie A. & Bitner, Mary J. 1998. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*, 2nd ed., Irwin/ McGraw-Hill, Boston, M.A

